



**SPCC**  
sistema plurinacional de  
certificación de competencias



**ESTÁNDAR TÉCNICO**  
**(ajustado)**  
**DEL**  
**SECTOR OCUPACIONAL DE**  
**GARZÓN/MESERA**





## ESTÁNDAR TÉCNICO DE GARZÓN/MESERA

### PRESENTACIÓN

El Plan Nacional de Desarrollo 2009 – 2011 señala como un primer problema a enfrentar, la falta de igualdad de oportunidades pertinentes de acceso, permanencia y calidad en el sistema educativo plurinacional a indígenas, originarios, campesinos, personas con diferencias, niños(as), adolescentes trabajadores y actores que por diversos factores se encuentran en situación de marginalidad, exclusión, discriminación y explotación.

En este contexto, el Sistema Plurinacional de Certificación de Competencias (SPCC) en el marco del artículo N° 82 de la Ley de Educación “Avelino Siñani y Elizardo Pérez, viene reconociendo de manera formal y documentada a nombre del Estado Plurinacional de Bolivia, a trabajadoras y trabajadores que han demostrado un alto grado de desarrollo de sus competencias y conocimientos en el proceso de la evaluación, en base a normas técnicas elaboradas y aprobadas por el SPCC. Este reconocimiento, está dirigida a las personas que no tuvieron la posibilidad de acceder a procesos de formación académica, que sin embargo forjaron un oficio a lo largo de la vida.

El Estado Plurinacional de Bolivia, busca a través del reconocimiento formal y documentada, la dignificación y reconocimiento social de ciudadanas y ciudadanos con competencias laborales pertinentes, mejorar las condiciones y oportunidades laborales, acortar la brecha social entre los profesionales que poseen un título académico de aquellos que forjaron su oficio a lo largo de la vida y, coadyuvar a desarrollar emprendimientos económico-productivo para contribuir al postulado del *“Vivir Bien”*.

En este marco, el SPCC presenta el Estándar Técnico cuyo objetivo es establecer criterios de desempeño laboral, con el propósito de normar el proceso de certificación de competencias laborales y la elaboración del diseño curricular base, que facilite el proceso de la formación-capacitación de manera permanente.

Asimismo, con la finalidad de fortalecer y consolidar el SPCC, el Ministerio de Educación desde la gestión 2009 cuenta con el apoyo de COSUDE, en virtud a la firma de Convenio Especifico entre el Gobierno de la Confederación Suiza, representado por la Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación (COSUDE) y el Gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia, representado por el Ministerio de Educación (ME) y el Ministerio de Planificación del Desarrollo (MPD).

Lic. Luís Arancibia Parrado  
RESPONSABLE – SPCC





## 1. INTRODUCCIÓN

En el marco de la Ley N° 70 de la Educación “Avelino Siñani - Elizardo Pérez” de 20 de diciembre de 2010, Artículo 82 y el D.S. N°29876 de 24 de diciembre de 2008, el Sistema Plurinacional de Certificación de Competencias es la única entidad del Estado Plurinacional de Bolivia, que elabora, revisa, actualiza, ajusta y valida normas técnicas de competencia laboral.

En este sentido, el SPCC ha priorizado la certificación a trabajadores/as de la ocupación de “Garzón/Mesera”, para ello, se ha tomado en cuenta aspectos productivos, económicos – sociales y culturales de la ocupación. Con este propósito, se ha desarrollado el taller de ajuste, actualización y validación del estándar técnico de “Garzón/Mesera” realizado el día martes 02 de octubre de 2012 en la ciudad de Santa Cruz, en el que participaron expertos de todo el Estado Plurinacional de Bolivia, que cuentan con amplia experiencia laboral en la ocupación, el estándar validado, describe las competencias y sub competencias de la ocupación de manera detallada.

Una vez validada el estándar técnico de “Garzón/Mesera”, el SPCC publicará la misma a través de medios de comunicación escrita de circulación nacional, como acto público de transparencia y legitimidad. Este documento orientará el proceso de certificación de competencias laborales, elaboración de instrumentos de evaluación y la elaboración del Diseño Curricular Base para el proceso de formación – capacitación.

Asimismo, la norma técnica es la base para verificar el desempeño laboral eficiente de los trabajadores/as de la ocupación que postulan a la certificación de competencias laborales, es decir, es el parámetro para determinar el nivel de desarrollo de las competencias de los beneficiarios/as.

El Sistema Plurinacional de Certificación de Competencias certificará a trabajadores/as que alcanzaron el nivel de EXPERTO en el desarrollo de sus competencias, descritas en la norma técnica. Los beneficiarios/as que no alcanzaron el nivel experto, serán derivados al proceso de formación – capacitación que estará a cargo de las entidades acreditadas por el SPCC.



## 2. JUSTIFICACIÓN

Para priorizar la certificación por competencias a trabajadores y trabajadoras de esta ocupación, se ha considerado el dinamismo e importancia en la generación de fuentes de trabajo para diferentes familias dedicados a esta ocupación laboral, por otro lado el impulso que se quiere dar al turismo en Bolivia, ya que los Garzones/Meseras son parte de la cadena productiva de servicios.

Por otro lado, los trabajadores y trabajadoras de esta ocupación representan un grupo excluido y marginado, por ello, la certificación por competencias laborales busca dignificar la ocupación, fortalecer su autoestima y apoyar los emprendimientos del área posterior a la certificación.

## 3. OBJETIVO DEL ESTÁNDAR

Establecer criterios de desempeño laboral de "Garzón/Mesera", con el propósito de normar el proceso de certificación de competencias laborales, elaboración de instrumentos de evaluación y la elaboración de los diseños curriculares base a nivel macro para facilitar el proceso de formación - capacitación de los beneficiarios/as a través de las entidades acreditadas.

## 4. COMPETENCIAS Y SUB COMPETENCIAS

Competencias Laborales	Sub Competencias Laborales
1. ORGANIZAR EL AREA DE TRABAJO DE ACUERDO A NORMAS DE HIGIENE Y SALUBRIDAD.	1.1. Acondicionar el ambiente de trabajo y prepara los materiales e insumos de acuerdo al servicio
	1.2. Cuidar la presentación personal para la atención al cliente de acuerdo al servicio solicitado
	1.3. Poner a punto el servicio de alimentación/bebida de acuerdo a lo solicitado.
2. BRINDAR EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO A NORMAS DE GASTRONOMÍA.	2.1. Brindar la atención adecuada al cliente.
	2.2. Retirar los materiales e insumos utilizados.
	2.3. Realizar el cobro de acuerdo a protocolo.
3. REALIZAR EL ARQUEO FINANCIERO, DE MATERIALES E INSUMOS DE ACUERDO A NORMAS DEL LUGAR DE TRABAJO	3.1. Efectuar el desmontaje y entrega de materiales e insumos.
	3.2. Realizar la rendición de cuentas.



## 5. MATRIZ Y DESARROLLO DE COMPETENCIAS.

COMPETENCIA 1 ORGANIZAR EL AREA DE TRABAJO DE ACUERDO A NORMAS DE HIGIENE Y SALUBRIDAD							
SUB COMPETENCIA	HABILIDADES	CONOCIMIENTOS	ACTITUDES	INSTRUMENTOS	CRITERIOS DE PROCESO	CRITERIOS DE RESULTADOS	CONDICION
1.1. Acondicionar el ambiente de trabajo y prepara los materiales e insumos de acuerdo al servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccionar y clasificar adecuadamente los materiales de trabajo de acuerdo al tipo de evento.</li> <li>• Agilidad en la revisión de materiales e insumos.</li> <li>• Calcular materiales e insumos de acuerdo al número de pax.</li> <li>• Acomodar estéticamente los muebles de acuerdo al tipo de evento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas de etiqueta y protocolo.</li> <li>• Normas de higiene y salubridad.</li> <li>• Aritmética básica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad.</li> <li>• Orden.</li> <li>• Cuidado.</li> <li>• Minuciosidad.</li> <li>• Disciplina.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muebles.</li> <li>• Cristalería.</li> <li>• Cubertería.</li> <li>• Vajilla.</li> <li>• Insumos.</li> <li>• Mantelería.</li> <li>• Comandas.</li> <li>• Abridor.</li> <li>• Saca corcho.</li> <li>• Repasador.</li> <li>• Encendedor.</li> <li>• Florero.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determina el tipo de servicio, para organizar el salón y preparar los materiales e insumos de acuerdo a normas de etiqueta y protocolo.</li> <li>• Verifica la limpieza e iluminación del ambiente de acuerdo a normas de higiene y salubridad.</li> <li>• Revisa el sonido ambiental, muebles, materiales e insumos para la atención adecuada.</li> <li>• Selecciona y determina la cantidad de insumos y materiales a ser utilizados en la atención del servicio.</li> <li>• Limpia y desinfecta los materiales de trabajo de acuerdo a normas de higiene y salubridad.</li> <li>• Controla la calidad de los insumos, revisando fechas de elaboración y vencimiento.</li> <li>• Prepara, acomoda y complementa los insumos de acuerdo al servicio solicitado y normas de higiene y salubridad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente de trabajo acondicionado con materiales e insumos de acuerdo al tipo de servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad de ambientes adecuados, materiales, insumos y servicios básicos.</li> </ul>



COMPETENCIA 1	ORGANIZAR EL AREA DE TRABAJO DE ACUERDO A NORMAS DE HIGIENE Y SALUBRIDAD						
SUB COMPETENCIA	HABILIDADES	CONOCIMIENTOS	ACTITUDES	INSTRUMENTOS	CRITERIOS DE PROCESO	CRITERIOS DE RESULTADOS	CONDICION
1.2. Cuidar la presentación personal para la atención al cliente de acuerdo al servicio solicitado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hábitos de higiene.</li> <li>Cuidar el uniforme de trabajo.</li> <li>Respetar normas institucionales de trabajo sobre el personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normas de etiqueta y protocolo.</li> <li>Normas de higiene y salubridad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pulcritud.</li> <li>Cuidado.</li> <li>Responsabilidad.</li> <li>Disciplina.</li> <li>Orden.</li> <li>Minuciosidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utensilios de aseo personal<sup>1</sup>.</li> <li>Uniforme<sup>2</sup>.</li> <li>Abridor.</li> <li>Descorchador.</li> <li>Encendedor.</li> <li>Lapicero.</li> <li>Comanda.</li> <li>Lito o pasamano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza el aseo personal prolija de acuerdo a normas de higiene y salubridad.</li> <li>Prevé que su ropa de trabajo este en perfectas condiciones para todo tipo de evento.</li> <li>Selecciona el uniforme correcto de acuerdo al tipo de servicio.</li> <li>Revisa que el uniforme se encuentre en buenas condiciones (limpias y completas).</li> <li>Selecciona los accesorios de trabajo para la atención al cliente.</li> <li>Viste uniforme de trabajo impecable para la atención del evento.</li> <li>Cuida su presentación personal durante la jornada de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentación personal impecable para prestar el servicio de acuerdo a normas de higiene y gastronomía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilidad de implementos de aseo personal y uniforme completo.</li> <li>Contar con carnet de sanidad y carnet de manipulación de alimentos.</li> <li>Disponibilidad de servicios básicos.</li> </ul>

<sup>1</sup> **Utensilio de aseo personal:** Peine, cepillo y pasta dental, champú, crema, desodorante, toalla, jaboncillo, escobilla y crema de calzado y corta uñas

<sup>2</sup> **Uniforme:** Pantalón negro y camisa blanca de vestir, traje grillo, chaleco, corbata o gato, zapatos y medias negras.

COMPETENCIA 1	ORGANIZAR EL AREA DE TRABAJO DE ACUERDO A NORMAS DE HIGIENE Y SALUBRIDAD						
SUB COMPETENCIA	HABILIDADES	CONOCIMIENTOS	ACTITUDES	INSTRUMENTOS	CRITERIOS DE PROCESO	CRITERIOS DE RESULTADOS	CONDICION
1.3. Poner a punto el servicio de alimentación/bebida de acuerdo a lo solicitado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colocar la mantelería y fundas de acuerdo al tipo de servicio.</li> <li>Colocar la vajilla, cubertería de acuerdo al tipo de servicio.</li> <li>Doblar las servilletas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normas de etiqueta y protocolo.</li> <li>Normas de higiene y salubridad.</li> <li>Prácticas de decoración.</li> <li>Práctica de ubicación de mesas optimizando espacios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsabilidad</li> <li>Cuidado.</li> <li>Pulcritud</li> <li>Orden.</li> <li>Voluntad.</li> <li>Paciencia.</li> <li>Precisión.</li> <li>Minuciosidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mesas</li> <li>Sillas</li> <li>Manteles</li> <li>Servilletas</li> <li>Cobertores/Faldines</li> <li>Fundas</li> <li>Arreglos</li> <li>Sobre manteles</li> <li>Mesa de apoyo</li> <li>Bandeja</li> <li>Vajilla</li> <li>Cubertería</li> <li>Cristalería</li> <li>Alcuza</li> <li>Servilletas</li> <li>Cenicero.</li> <li>Centros de mesa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coloca la mantelería, fundas y rozones en las mesas y sillas tomando en cuenta el tipo de servicio de acuerdo a normas de etiqueta y protocolo.</li> <li>Acomoda la vajilla, cubertería y servilletas de acuerdo al tipo de servicio y menú.</li> <li>Acomoda la cristalería de acuerdo a normas de etiqueta y protocolo.</li> <li>Coloca insumos de acuerdo al tipo de servicio y normas de gastronomía.</li> <li>Coloca los arreglos de sobre mesa de acuerdo al tipo de evento.</li> <li>Revisa que la mesa esté montado de acuerdo al tipo de servicio solicitado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mesa montada de acuerdo al tipo de servicio y normas de etiqueta y protocolo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilidad de materiales e insumos necesarios.</li> <li>Contar con servicios básicos.</li> </ul>

COMPETENCIA 2	BRINDAR SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO A NORMAS DE GASTRONOMÍA.						
SUB COMPETENCIA	HABILIDADES	CONOCIMIENTOS	ACTITUDES	INSTRUMENTOS	CRITERIOS DE PROCESO	CRITERIOS DE RESULTADOS	CONDICION
2.1. Brindar atención adecuada al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato adecuado al cliente.</li> <li>• Orientar al cliente sobre el menú y la carta.</li> <li>• Preparación de bebidas sencillas.</li> <li>• Manejo y organización de comandas y pedidos.</li> <li>• Maneja de forma adecuada la bandeja, de acuerdo al protocolo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de servicio.</li> <li>• Relaciones humanas</li> <li>• Normas de Protocolo y etiqueta.</li> <li>• Lectoescritura</li> <li>• Tipos y marcas de bebidas</li> <li>• Técnicas de manejo de bandeja.</li> <li>• Tipos de cubertería y vajilla.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paciencia.</li> <li>• Responsabilidad.</li> <li>• Respeto.</li> <li>• Voluntad.</li> <li>• Amabilidad.</li> <li>• Atención.</li> <li>• Cuidado.</li> <li>• Pulcritud.</li> <li>• Adaptabilidad.</li> <li>• Puntualidad.</li> <li>• Honestidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lápiz o bolígrafo</li> <li>• Menú</li> <li>• Comanda o libreta de apuntes.</li> <li>• Sacacorchos</li> <li>• Encendedor</li> <li>• Lito o pasamano</li> <li>• Bandejas</li> <li>• Hielera</li> <li>• Pinzas</li> <li>• Abridor</li> <li>• Uniforme<sup>3</sup>.</li> </ul>	<p><b>RESTAURANTES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe a los clientes de acuerdo a normas de etiqueta y protocolo.</li> <li>• Ofrece el menú/carta de alimentos y bebidas para que el cliente elija.</li> <li>• Orienta y aclara sobre el menú y las bebidas disponibles al cliente.</li> <li>• Toma nota con atención y claridad los pedidos de los clientes.</li> <li>• Organiza los pedidos de alimentos y bebidas respetando el orden de solicitud.</li> <li>• Acomoda en la bandeja los alimentos y bebidas para atender adecuadamente al cliente.</li> <li>• Está atento a cualquier requerimiento del cliente.</li> <li>• Despide al cliente de acuerdo a normas de etiqueta y protocolo.</li> </ul> <p><b>LOCALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordina con el cliente el tipo de servicio, cantidad de persona, bebidas y alimentos a servir.</li> <li>• Toma nota de los detalles del evento para prever el servicio.</li> <li>• Realiza el montaje de mesas según el evento.</li> <li>• Prepara las bebidas sencillas de acuerdo a solicitud del cliente.</li> <li>• Acomoda la cristalería y la vajilla de manera estética.</li> <li>• Prepara la bandeja de bocaditos para su distribución.</li> <li>• Atiende el servicio de alimentación y bebidas a los asistentes al evento de acuerdo a la coordinación inicial.</li> <li>• Está atento a cualquier requerimiento del cliente durante el evento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El cliente está satisfecho con la atención brindada por el garzón o mesera</li> <li>• Bebidas y alimentos servidos a gusto del cliente, conforme a protocolo y tipo de servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con conocimientos en relaciones humanas.</li> <li>• Disponibilidad de variedad de bebidas</li> <li>• Disponibilidad de variedad de insumos y alimentos</li> </ul>

<sup>3</sup> Uniforme: Pantalón negro y camisa blanca de vestir, traje grillo, chaleco, corbata o gato, zapatos y medias negras.

COMPETENCIA 2 <b>BRINDAR SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO A NORMAS DE GASTRONOMÍA.</b>							
SUB COMPETENCIA	HABILIDADES	CONOCIMIENTOS	ACTITUDES	INSTRUMENTOS	CRITERIOS DE PROCESO	CRITERIOS DE RESULTADOS	CONDICION
2.2. Retirar los materiales e insumos utilizados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acomodar vajilla, cristalería y cubertería en bandeja</li> <li>Manejar adecuadamente la bandeja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normas de Protocolo y etiqueta.</li> <li>Técnicas de manejo de bandeja.</li> <li>Relaciones humanas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Paciencia.</li> <li>Responsabilidad.</li> <li>Respeto.</li> <li>Voluntad.</li> <li>Amabilidad.</li> <li>Atención.</li> <li>Cuidado.</li> <li>Pulcritud.</li> <li>Puntualidad.</li> <li>Cuidado.</li> <li>Honestidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Secador o repasador</li> <li>Bandeja</li> <li>Escobilla de mesa.</li> <li>Basurero de mano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Observa si los clientes terminaron de servirse los alimentos y bebidas.</li> <li>Observa si la vajilla, cristalería y cubertería este completa.</li> <li>Recoge la vajilla, cubertería y cristalería de acuerdo a protocolo.</li> <li>Acomoda todo lo recogido en la bandeja.</li> <li>Entrega la vajilla, cubertería y cristalería a la cocina.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La mesa está recogida y limpia de acuerdo a normas de etiqueta y protocolo además las normas internas del espacio laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilidad de espacio suficiente para desplazarse en el sitio de trabajo</li> <li>Disponibilidad de los instrumentos necesarios para realizar el trabajo.</li> </ul>

COMPETENCIA 2 <b>BRINDAR SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO A NORMAS DE GASTRONOMÍA.</b>							
SUB COMPETENCIA	HABILIDADES	CONOCIMIENTOS	ACTITUDES	INSTRUMENTOS	CRITERIOS DE PROCESO	CRITERIOS DE RESULTADOS	CONDICION
2.3. Realizar el cobro de acuerdo a protocolo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agilidad mental.</li> <li>Calcular y preparar la cuenta</li> <li>Verificar facturas llenadas y emitidas.</li> <li>Cotejar factura y dinero.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normas de Protocolo y etiqueta.</li> <li>Aritmética básica</li> <li>Facturación básica</li> <li>Lectoescritura</li> <li>Relaciones humanas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Paciencia.</li> <li>Responsabilidad.</li> <li>Respeto.</li> <li>Voluntad.</li> <li>Amabilidad.</li> <li>Atención.</li> <li>Cuidado.</li> <li>Pulcritud.</li> <li>Cuidado.</li> <li>Honestidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comanda</li> <li>Bolígrafo</li> <li>Factura</li> <li>Calculadora</li> <li>Porta cuenta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Observa si el cliente solicita otro servicio o ya pretende retirarse.</li> <li>Calcula y prepara la cuenta con detalle.</li> <li>Cobra la cuenta al cliente de acuerdo a detalle.</li> <li>Solicita los datos para la emisión de factura.</li> <li>Llena, emite y verifica la factura de acuerdo a los datos del cliente.</li> <li>Despide al cliente con amabilidad y respeto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuenta preparada y cobrada de acuerdo al detalle del pedido y procedimientos establecidos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilidad de con instrumentos necesarios para cobrar la cuenta y emitir facturas</li> </ul>

COMPETENCIA 3	REALIZAR EL ARQUEO FINANCIERO, DE MATERIALES E INSUMOS DE ACUERDO A NORMAS DEL LUGAR DE TRABAJO						
SUB COMPETENCIA	HABILIDADES	CONOCIMIENTOS	ACTITUDES	INSTRUMENTOS	CRITERIOS DE PROCESO	CRITERIOS DE RESULTADOS	CONDICION
3.1. Efectuar el desmontaje y entrega de materiales e insumos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hábitos de limpieza y orden.</li> <li>Recoger mesas y sillas</li> <li>Manejar la bandeja</li> <li>Ordenar materiales utilizados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aritmética básica.</li> <li>Normas de higiene y salubridad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuidado.</li> <li>Responsabilidad</li> <li>Orden.</li> <li>Precisión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bandeja</li> <li>Repasador o paño.</li> <li>Cuaderno de registro.</li> <li>Lápiz.</li> <li>Calculadora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Retira los insumos, utensilios, equipos y materiales utilizados según normas de sanidad.</li> <li>Ordena los materiales, utensilios y equipos utilizados para realizar la limpieza.</li> <li>Registra en el cuaderno diario la cantidad de los materiales, verificando el estado (roto o faltante) para reacomodar en su respectivo lugar.</li> <li>Revisa los datos de los materiales del turno anterior, para realizar el arqueo, tomando en cuenta los datos del turno de servicio.</li> <li>Realiza el arqueo cruzando los datos registrados en el turno de servicio, más datos del anterior turno.</li> <li>Registra en el cuaderno diario la cantidad de materiales existentes y el estado.</li> <li>Determina la cantidad de insumos existentes, cruzando datos del cuaderno de registro del turno anterior, más del turno de servicio.</li> <li>Realiza el arqueo en relación a los insumos utilizados y sobrantes.</li> <li>Realiza el pedido correspondiente de acuerdo al arqueo de insumos y materiales.</li> <li>Almacena los productos e insumos no utilizados, según normas de sanidad y las especificaciones del establecimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los materiales e insumos están desmontados y registrados de acuerdo a las normas del lugar de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilidad de cuaderno de registro.</li> </ul>





COMPETENCIA 3	REALIZAR EL ARQUEO FINANCIERO, DE MATERIALES E INSUMOS DE ACUERDO A NORMAS DEL LUGAR DE TRABAJO.						
SUB COMPETENCIA	HABILIDADES	CONOCIMIENTOS	ACTITUDES	INSTRUMENTOS	CRITERIOS DE PROCESO	CRITERIOS DE RESULTADOS	CONDICION
3.2. Realizar la rendición de cuentas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenar y clasificar las comandas.</li> <li>• Revisar comprobantes de facturación.</li> <li>• Revisar la cantidad de lo vendido.</li> <li>• Anotar los datos de los materiales e insumos utilizados en el cuaderno de registro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aritmética básica.</li> <li>• Lectoescritura.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paciencia</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• precisión.</li> <li>• orden.</li> <li>• honradez.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lápiz</li> <li>• Comanda.</li> <li>• Comprobantes de facturación.</li> <li>• Ordenes.</li> <li>• Cuaderno.</li> <li>• Calculadora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta el dinero cobrado durante la atención del servicio en su turno.</li> <li>• Cuenta las comandas y clasifica según tipo de pedido, para realizar el ajuste</li> <li>• Realiza el ajuste verificando la cantidad del dinero cobrado en relación a los tipos y cantidad de comandas atendidas.</li> <li>• solicita ordenes de atención a cocina/bar y comprobantes de facturación a caja.</li> <li>• Realiza el arqueo cruzando datos de comprobantes de facturación verificando y comprobando la cantidad de comandas, números de órdenes y montos fijados en comprobantes de facturación.</li> <li>• Entrega el monto de dinero cobrado y registra los datos del monto de dinero entregado en el turno de servicio. Adjuntando más las comandas atendidas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendición de cuentas realizada claramente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con las ordenes, comandas y comprobantes de facturación.</li> <li>• Contar con datos registrados, de los materiales e insumos de ingreso y egreso.</li> </ul>



## 6. VALIDEZ DEL ESTÁNDAR TÉCNICO

Considerando las prácticas de producción de diferentes artículos de cuero, la moda, la renovación constantes de maquinaria, equipos y herramientas que se utilizan en su elaboración, los expertos de la ocupación han determinado, que la validez de la norma técnica sea de cinco años (Validado el 16 de noviembre de 2021, vigencia hasta el 16 de noviembre de 2017).

Tomando en cuenta la renovación de las herramientas, la permanente búsqueda de mejorar el servicio prestado, los expertos de la ocupación han determinado, que la validez de la norma técnica sea de cinco años (Ajustado y Validado el 02 de octubre de 2012, vigencia hasta el 02 de octubre de 2017).

## 7. PARTICIPANTES.

Expertos/as	Procedencia	C.I.
VICTOR ALI YUJRA	SUCRE	2288961 LP
LUIS AYOGOTE GUTIERREZ	SUCRE	2147486 LP
JOSE HERRERA	COCHABAMBA	3597687 Cbba.
GONZALO GONZALES QUISPE	LA PAZ	2546604 LP
ELVIS ROJAS FLORES	SANTA CRUZ	2806925 SC
ALBERTO ESPINOZA	SUCRE	4708828 SC
CLAUDIO CORONEL QUISPE	LA PAZ	235799 LP
HECTOR CASTRO HUERTAS	DRURO	1396026 Pt.
EMIGDIO MARCA BARRIOS	DRURO	3070193 Or.
FERNANDO GARCIA LEAÑOS	LA PAZ	3237116 LP
LORENZO BARBOZA PARAPAYNO	SANTA CRUZ	3298259 SC
EDUARDO VASQUEZ	SANTA CRUZ	



## 8. GLOSARIO

**Caja de facturación**, Lugar del bar donde se expiden todas las facturas y se realizan las transacciones de efectivo.

**Cheque o factura del cliente**, Documento de control de primera importancia utilizado para cobrar el monto consumido por el cliente.

**Cliente**, Es un ordenador que accede a recursos y servicios brindados por otro llamado servidor, generalmente en forma remota.

**Colador o gusanillo**, El colador del bar, es un disco plano con un mango corto; tiene agujeros en el disco y rollo de espiral que lo rodea. Cuando se coloca el colador en, un vaso mezclador o coctelera, la espiral encaja en el utensilio y retiene el hielo.

**Comanda**, Formulario utilizado para asentar el pedido del cliente para fines de despacho y facturación.

**Contexto**, Entorno físico o de situación, ya sea político, histórico, cultural o de cualquier otra índole, en el cual se considera un hecho.

**Cristalería**, Parte de la vajilla que consiste en vasos, copas y jarras de cristal.

**Cubertería**, Conjunto de cucharas, tenedores, cuchillos y utensilios semejantes para el servicio de mesa.

**Fondo de caja**, Este es el principio del control de la caja. Es muy importante asignarle al cajero un fondo, el cual este pueda desenvolverse sin mayores inconvenientes (el/la cajero/a debe asegurarse de que cuenta con suficiente nominación de billetes y monedas para la operación del día), que siempre sea una suma estándar. Se entregara al inicio de sus funciones.

**Frigorífico**, Denominado heladera, refrigerador o nevera / Cámara frigorífica: instalación industrial donde se procesan y almacenan productos de origen animal.

**Inventario**, El inventario no es más que un conteo de lo que usted tiene a mano en cualquier momento dado, pero para poder las diferencias entre lo que hay y debería haber se debe establecer todos los pasos arriba mencionados. Es importante que siempre tener un punto de referencia (Inventario Inicial) para poder comparar la mercancía existente con relación a la que había y así tomando en cuenta las ventas, las transferencias, los decomisos y así poder determinar diferencias si existen. A continuación definiremos los diferentes aspectos que influyen en un inventario y además aportaremos un ejemplo como se saca las diferencias en un inventario.





**Inventario Final**, Es la toma del inventario físico de lo que existe en un momento dado con la finalidad de cerrar un periodo contable o hacer un análisis de la situación en un momento dado.

**Lito**, Paño blanco, de aproximadamente 40 x 80 cm., con el que se ayuda el/la camarero/a para el servicio de los clientes, transporte de bebidas y alimentos.

**Organizar el área de trabajo**, Conjunto de operaciones previas a un servicio de restauración encaminadas a poner a punto toda maquinaria, mobiliario y utillaje necesario para la correcta prestación de dicho servicio.

**Mantelería**, Juego de mantel y servilletas.

**Montar mesa**, Preparar la mesa con todo lo necesario (mantelería, utensilios, vajilla, cubiertos, arreglos, centros de mesa) para su uso.

**Protocolo**, Conjunto de reglas y ceremoniales que deben seguirse en ciertos actos o con ciertas personalidades, o por costumbre.

**Servicio**, Prestación de atención permanente (en restaurants, hoteles u otros) o eventual (eventos) en el rubro gastronómico.

**Situación**, Conjunto de factores o circunstancias que afectan a alguien o algo en un determinado momento.

**Vajilla**, Conjunto de platos, fuentes, vasos, tazas, platillos, copas, que se destinan al servicio de la mesa.

**Herramienta**, Batidora, coctelera, licuadora, cuchillos, cucharas de bar, pinzas, hielera, abridor, sacacorchos, bandejas.

**Materiales**, Facturas, comandas, bolígrafos, barra (piano bar), mesas, sillas, taburetes, equipo de sonido, cristalería (ceniceros, copas, vasos).

